

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541 ” ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541 จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย 155 คน ธนาคารเอเซีย 142 คน ธนาคารไทยธนุ 103 คน และ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ซึ่งจะได้นำเสนอรายงานผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่ออธิบาย

1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้
2. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไทย
3. การมองภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541
4. พฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

- ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ลูกค้ำของธนาคาร 3 แห่ง
- ใช้วิธีการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation)

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	274	68.5
หญิง	126	31.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 และเพศหญิงจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ตารางที่ 2 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
23-25 ปี	90	22.5
26-35 ปี	198	49.5
36-45 ปี	77	19.2
46-55 ปี	32	8.0
มากกว่า 55 ปี	3	0.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 26-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 23-25 ปี, 36-45 ปี และ 46-55 ปี ตามลำดับ ส่วนอายุมากกว่า 55 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 3 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	229	57.2
สมรสแล้วมีบุตร	119	29.8
สมรสแล้วไม่มีบุตร	40	10.0
หย่า, ม่าย	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุดคือ 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาได้แก่ สมรสแล้วมีบุตร, สมรสแล้วไม่มีบุตร และหย่า, ม่าย ตามลำดับ

ตารางที่ 4 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	1.5
มัธยมศึกษา	56	14.0
อนุปริญญา	76	19.0
ปริญญาตรี	235	58.7
สูงกว่าปริญญาตรี	27	6.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด คือ 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาได้แก่ อนุปริญญา, มัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนประถมศึกษา มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 5 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	146	36.5
พนักงานบริษัท	177	44.2
เจ้าของกิจการ	6	1.5
นักเรียน	21	5.3
แม่บ้าน	12	3.0
อื่น ๆ	38	9.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ พบว่า เป็นพนักงานบริษัทมากที่สุดคือ 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อื่น ๆ, นักเรียน และแม่บ้าน ส่วนเจ้าของกิจการมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 6 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	114	28.5
10,001-20,000 บาท	198	49.5
20,001-30,000 บาท	49	12.2
30,001-40,000 บาท	22	5.5
40,001-50,000 บาท	12	3.0
มากกว่า 50,000 บาท	5	1.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, และ 40,001-50,000 บาท ตามลำดับ ส่วนมากกว่า 50,000 บาท มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 7 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์

การได้รับข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
เคย	343	86.8
ไม่เคย	57	14.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 และไม่เคยมีจำนวนน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตารางที่ 8 : แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการทราบรายละเอียดของแผนฟื้นฟูฯ

การทราบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบเป็นอย่างดี	12	3.0
พอทราบบ้าง	180	45.0
ทราบน้อยมาก	120	30.0
ไม่ทราบเลย	31	7.8
ไม่เคยรับข่าวสาร	57	14.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 8 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างพอทราบรายละเอียดของแผนฟื้นฟูบ้าง มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาได้แก่ ทราบน้อยมาก และไม่ทราบเลย กลุ่มทราบเป็นอย่างดีมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3 และอีกร้อยละ 14.2 ไม่เคยได้รับข่าวสาร



ตารางที่ 9 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นต่อการ
นำเสนอข่าว เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบ
จากแผนฟื้นฟูฯ ของสื่อมวลชน

การนำเสนอข่าว	จำนวน	ร้อยละ
นำเสนอข่าวในเชิงลบ	54	13.5
นำเสนอข่าวทั้งเชิงลบและบวกปนกัน	213	53.3
นำเสนอข่าวในเชิงบวก	12	3.0
นำเสนอปกติ	64	16.0
ไม่ได้รับข่าวสาร	57	14.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 9 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างพบว่า การนำเสนอข่าวทั้งในเชิงลบและบวกปนกัน มี
จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาได้แก่ นำเสนอข่าวปกติ, นำเสนอข่าวในเชิงลบ
และในเชิงบวก ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 14.2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 : แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ
ธนาคารพาณิชย์จากสื่อประเภทต่าง ๆ

สื่อ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. โทรทัศน์	78 (22.7)	90 (26.3)	93 (27.2)	64 (18.6)	18 (5.2)	343 (100.0)	3.426	เปิดรับข่าวสาร ปานกลาง
2. วิทยุ	18 (5.2)	42 (12.3)	94 (27.4)	121 (35.3)	68 (19.8)	343 (100.0)	2.470	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ
3. หนังสือพิมพ์	57 (16.7)	78 (22.7)	116 (33.5)	73 (21.3)	20 (5.8)	343 (100.0)	3.230	เปิดรับข่าวสาร ปานกลาง
4. นิตยสาร	4 (1.2)	17 (4.9)	68 (19.8)	123 (35.9)	131 (38.2)	343 (100.0)	1.950	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ
5. เพื่อนร่วมงาน	10 (3.0)	54 (15.7)	85 (24.8)	102 (29.7)	92 (26.8)	343 (100.0)	2.382	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ
6. ครอบครัว	7 (2.1)	20 (5.8)	68 (19.8)	109 (31.8)	139 (40.5)	343 (100.0)	1.971	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ
7. คนรู้จัก	5 (1.5)	23 (6.7)	76 (22.2)	133 (38.8)	106 (31.0)	343 (100.0)	2.090	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ
8. พนักงานธนาคาร	13 (3.8)	34 (9.9)	58 (16.9)	81 (23.6)	157 (45.8)	343 (100.0)	2.023	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ
9. วารสารภายใน ธนาคาร	10 (2.9)	28 (8.2)	38 (11.0)	75 (21.9)	192 (56.0)	343 (100.0)	1.802	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ
รวม							2.37	เปิดรับข่าวสาร ต่ำ

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ จากสื่อมวลชน
ประเภทโทรทัศน์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.426 รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ มีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 3.230 วิทยุมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.470 และ นิตยสาร 1.950 สำหรับสื่อบุคคลนั้นพบว่า
กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.382 รองลงมาคือ
คนรู้จัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.090 พนักงานธนาคาร 2.023 และ ครอบครัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่า
กับ 1.971 และกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ คือ วารสารภายในธนาคาร
เท่ากับ 1.802

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของการมองภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย

ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่ เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่ เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)	รวม	ความหมาย
1. แพลตฟอร์มฯ ทำให้ธนาคารมี ฐานะการดำเนินงานที่มั่นคงขึ้น	28 (6.5)	168 (41.5)	17 (4.3)	4 (1.0)	3.906	187 (46.8)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
2. แพลตฟอร์มฯ ทำให้ธนาคารมีผู้ บริหาร ที่มีความรู้ความสามารถ และ วิสัยทัศน์ที่กว้างไกล	19 (4.8)	148 (37.0)	27 (6.8)	7 (1.8)	3.721	199 (49.8)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
3. แพลตฟอร์มฯ ทำให้ธนาคารยังคง มีความน่าเชื่อถือแม้ในยามวิกฤต เศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน	20 (5.0)	183 (45.8)	24 (6.0)	3 (0.8)	3.839	170 (42.5)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
4. ถึงแม้ว่า ธนาคารต้องถูกทาง การสั่ง ให้เข้าควบคุมกิจการกับ ธนาคารมหานครและรับบริหาร หนี้ดีของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ ธนาคารก็ยังคงมีความ น่าเชื่อถือเช่นเดิม	9 (2.3)	154 (38.5)	41 (10.3)	7 (1.8)	3.555	189 (47.3)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
5. หากไม่สนใจและจะยังคงใช้ บริการต่อไป แม้ว่าธนาคารจะมี ภาพลักษณ์เป็นธนาคารที่ต้องถูก ทางการสั่งให้ควบคุมกิจการ และรับบริหารหนี้ดีจากธนาคารที่ เคยมีปัญหาในการบริหารงาน	10 (2.5)	179 (44.8)	47 (11.7)	7 (1.8)	3.668	157 (39.3)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
6. ธนาคารยังมีจริยธรรมในการ ดำเนินธุรกิจและไม่เอาเปรียบ เปรียบลูกค้า	13 (3.3)	130 (32.5)	39 (9.8)	15 (3.8)	3.442	203 (50.8)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
7. แพลตฟอร์มฯ ทำให้ธนาคารมีการ บริหารงานที่โปร่งใสและน่าเชื่อถือ มากขึ้น	12 (3.0)	145 (36.3)	28 (7.0)	9 (2.3)	3.634	206 (51.5)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
8. ธนาคารยังคงมีความสัมพันธ์ อันดีกับลูกค้า	19 (4.8)	208 (51.5)	34 (8.5)	9 (2.3)	3.716	132 (33.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
9. แพลตฟอร์มฯ ทำให้พนักงานของ ธนาคารมีความมั่นคงในการทำ งาน	10 (2.5)	130 (32.5)	36 (9.0)	16 (4.0)	3.427	208 (52.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
10. ธนาคารยังคงให้ความช่วย เหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ	6 (1.5)	123 (30.8)	37 (9.3)	15 (3.8)	3.378	219 (54.7)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
รวม					3.618			ภาพลักษณ์ดี

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีฐานะ การดำเนินงานที่มั่นคงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.906 และยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารยังคงมีความน่าเชื่อถือ แม้อยู่ในยามวิกฤตเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.839 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และ วิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.721 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ธนาคารยังคงมีความ สัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.716 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคาร มีการบริหารงานที่โปร่งใสและน่าเชื่อถือมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.634 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ไม่สนใจและจะยังคงใช้บริการต่อไป แม้ว่า ธนาคารจะมีภาพลักษณ์เป็นธนาคารที่ต้องถูกทางการ สั่งให้ควบรวมกิจการ และรับบริหารหนี้ดีจากธนาคารที่เคยมีปัญหาในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.568 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ถึงแม้ว่า ธนาคารต้องถูกทางการสั่งให้เข้าควบรวมกิจการ กับธนาคารมหานคร และรับบริหารหนี้ดีของธนาคารกรุงเทพฯพาณิชย์การ ธนาคารก็ยังคงมีความ น่าเชื่อถือเช่นเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.555 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ธนาคารยังคงมีจริยธรรมใน การดำเนินธุรกิจและไม่เอาเปรียบลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.442 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้พนักงานของธนาคารมีความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.427 ยอมรับ หรือเห็นด้วยว่า ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.376

ภาพลักษณ์โดยรวมของธนาคารกรุงไทยอยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของการมองภาพลักษณ์ของธนาคาร เอเซีย

ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่ เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)	รวม	ความหมาย
1. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมี ฐานะการดำเนินงานที่มั่นคง ขึ้น	32 (8.0)	188 (47.0)	7 (1.8)	4 (1.0)	4.026	169 (42.2)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
2. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมี ผู้บริหารที่มีความรู้ความ สามารถและวิสัยทัศน์ที่ กว้างไกล	18 (4.5)	165 (41.3)	16 (4.0)	4 (1.0)	3.872	197 (49.2)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
3. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารยัง คงมีความน่าเชื่อถือแม้อยู่ในยาม วิกฤตเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน	15 (3.8)	165 (41.3)	27 (6.8)	6 (1.5)	3.732	187 (46.7)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
4. การที่ธนาคารต้องให้ต่างชาติ เข้ามาถือหุ้นใหญ่ทำให้ธนาคาร มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	21 (5.3)	164 (41.0)	38 (9.5)	6 (1.5)	3.681	171 (42.7)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
5. ท่านไม่สนใจและจะยังคงใช้ บริการต่อไปแม้ว่าธนาคารจะ มีภาพลักษณ์เป็นธนาคารของ ต่างชาติ	10 (2.5)	139 (34.8)	53 (13.3)	11 (2.8)	3.394	187 (46.8)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
6. ธนาคารยังมีจริยธรรมในการ ดำเนินธุรกิจและไม่เอาเปรียบ เปรียบลูกค้า	7 (1.8)	112 (28.0)	36 (9.0)	9 (2.3)	3.439	236 (59.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
7. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมี การบริหารงานที่โปร่งใสและ น่าเชื่อถือมากขึ้น	13 (3.3)	134 (33.5)	23 (5.8)	5 (1.3)	3.726	225 (56.3)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
8. ธนาคารยังคงมีความสัมพันธ์ อันดีกับลูกค้า	9 (2.3)	200 (50.0)	22 (5.5)	7 (1.8)	3.765	162 (40.5)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
9. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้พนักงาน ของธนาคารมีความมั่นคงใน การทำงาน	10 (2.5)	129 (32.3)	39 (9.8)	17 (4.3)	3.390	205 (51.3)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
10. ธนาคารยังคงให้ความช่วย เหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ	6 (1.5)	102 (25.5)	34 (8.5)	15 (3.8)	3.318	243 (60.8)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
รวม					3.634			ภาพลักษณ์ดี

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีฐานะ การดำเนินงานที่มั่นคงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.026 และยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.872 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ธนาคารยังคงมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.765 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่าแผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารยังคงมีความน่าเชื่อถือแม้ในยามวิกฤต เศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.732 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคาร มีการบริหารงานที่โปร่งใสและน่าเชื่อถือมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.726 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า การที่ธนาคารต้องให้ต่างชาติเข้ามาถือหุ้นใหญ่ทำให้ธนาคารมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.681 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ธนาคารยังมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และไม่เอาเปรียบลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.439 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ไม่สนใจและจะยังคงใช้บริการต่อ ไปแม้ว่าธนาคารจะมีภาพลักษณ์เป็นธนาคารของต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.394 ยอมรับหรือ เห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้พนักงานของธนาคารมีความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.390 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.318

โดยรวมภาพลักษณ์ของธนาคารเอเชียอยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 : แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของการมองภาพลักษณ์ของธนาคารไทยธนุ

ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่ เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)	รวม	ความหมาย
1. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมี ฐานะการดำเนินงานที่มั่นคงขึ้น	17 (4.3)	160 (40.0)	23 (5.8)	4 (1.0)	3.799	196 (49.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
2. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมี ผู้บริหารที่มีความรู้ความ สามารถและวิสัยทัศน์ที่ กว้างไกล	18 (4.5)	135 (33.8)	26 (6.5)	4 (1.0)	3.749	217 (54.3)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
3. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารยังคง มีความน่าเชื่อถือแม้อยู่ในยาม วิกฤติเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน	11 (2.8)	123 (30.8)	36 (9.0)	6 (1.5)	3.551	224 (56.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
4. การที่ธนาคารต้องให้ต่างชาติ เข้ามาถือหุ้นใหญ่ทำให้ธนาคาร มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	9 (2.3)	138 (34.0)	46 (11.5)	9 (2.3)	3.450	200 (50.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
5. ท่านไม่สนใจและจะยังคงใช้ บริการต่อไปแม้ว่าธนาคารจะมี ภาพลักษณ์เป็นธนาคารของ ต่างชาติ	5 (1.3)	120 (30.0)	49 (12.3)	16 (4.0)	3.258	210 (52.5)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
6. ธนาคารยังมีจริยธรรมในการ ดำเนินธุรกิจและไม่เอาเปรียบ เอาเปรียบลูกค้า	7 (1.8)	97 (24.3)	43 (10.8)	11 (2.8)	3.291	242 (60.5)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
7. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีการ บริหารงานที่โปร่งใสและน่าเชื่อ ถือมากขึ้น	8 (2.0)	117 (29.3)	31 (7.8)	7 (1.8)	3.540	237 (59.3)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
8. ธนาคารยังคงมีความสัมพันธ์อัน ดีกับลูกค้า	10 (2.5)	169 (42.3)	26 (6.5)	18 (4.0)	3.593	179 (44.7)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ดี
9. แผนฟื้นฟูฯ ทำให้พนักงานของ ธนาคารมีความมั่นคงในการ ทำงาน	10 (2.5)	116 (29.0)	40 (10.0)	14 (3.5)	3.378	220 (55.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
10. ธนาคารยังคงให้ความช่วย เหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ	10 (2.5)	91 (22.8)	41 (10.3)	18 (4.5)	3.213	240 (60.0)	400 (100.0)	ภาพลักษณ์ ปานกลาง
รวม					3.482			ภาพลักษณ์ ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีฐานะการดำเนินงานที่มั่นคงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.799 และยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.749 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า ธนาคารยังคงมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.593 ยอมรับหรือเห็นด้วยว่า แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารมีการบริหารงานที่โปร่งใสและน่าเชื่อถือมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.540

ภาพลักษณ์ในส่วนที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีดังนี้ คือ แผนฟื้นฟูฯ ทำให้ธนาคารยังคงมีความน่าเชื่อถือ แม้อยู่ในยามวิกฤตเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.551 การที่ธนาคารต้องให้ต่างชาติเข้ามาถือหุ้นใหญ่ ทำให้ธนาคารมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.450 แผนฟื้นฟูฯ ทำให้พนักงานของธนาคารมีความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.378 ธนาคารยังคงมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และไม่เอาเปรียบลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.291 ไม่สนใจและจะยังคงใช้บริการต่อไป แม้ว่าธนาคารจะมีภาพลักษณ์เป็นธนาคารของต่างชาติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.258 ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.213

โดยรวมภาพลักษณ์ของธนาคารไทยท努 อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์

บริการ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. เงินฝากออมทรัพย์	170 (42.5)	79 (19.7)	97 (24.3)	34 (8.5)	20 (5.0)	400 (100.0)	3.863	ใช้บริการ ปานกลาง
2. เงินฝากประจำ	16 (4.0)	46 (11.5)	89 (22.2)	88 (22.0)	161 (40.3)	400 (100.0)	2.170	ใช้บริการ น้อย
3. กระแสรายวัน	5 (1.2)	10 (2.5)	21 (5.2)	45 (11.3)	319 (79.8)	400 (100.0)	1.343	ใช้บริการ น้อยที่สุด
4. สินเชื่อ	17 (4.2)	17 (4.2)	39 (9.8)	38 (9.5)	289 (72.3)	400 (100.0)	1.588	ใช้บริการ น้อยที่สุด
5. เช่าตู้นิรภัย	4 (1.0)	6 (1.5)	13 (3.2)	27 (6.8)	350 (87.5)	400 (100.0)	1.218	ใช้บริการ น้อยที่สุด
6. ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำ ประปา	28 (7.0)	42 (10.5)	64 (16.0)	56 (14.0)	210 (52.5)	400 (100.0)	2.056	ใช้บริการ น้อย
7. บริการด้านต่าง ประเทศ เช่น แลก เปลี่ยนตรา โอนเงิน ต่างประเทศ สินค้า เข้า-ออก	2 (0.5)	9 (2.2)	22 (5.5)	52 (13.0)	315 (78.8)	400 (100.0)	1.328	ใช้บริการ น้อยที่สุด
8. บัตรเครดิตภายในและ ภายนอกประเทศ	27 (6.7)	44 (11.0)	63 (15.8)	36 (9.0)	230 (57.5)	400 (100.0)	2.005	ใช้บริการ น้อย
9. บริการโอนเงินภายใน ประเทศ	14 (3.5)	45 (11.2)	81 (20.3)	60 (15.0)	200 (50.0)	400 (100.0)	2.033	ใช้บริการ น้อย
รวม							1.956	น้อย

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์จากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.863 และใช้บริการอื่นๆ น้อยและน้อยที่สุด ดังนี้คือ บริการเงินฝากประจำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.170 บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.056 บริการโอนเงินภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.033 บริการบัตรเครดิตภายในและภายนอกประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.005 บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.588 บริการเงินฝากกระแสรายวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.343 บริการด้านต่างประเทศ เช่น แลกเปลี่ยนเงินตราโอนเงินต่างประเทศ สินค้าเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.328 บริการเช่าตู้นิรภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.218

ตอนที่ 2 : การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 : ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ
ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากการฟื้นฟูฯ

ตารางที่ 15 : แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับภาพลักษณ์
ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ

ธนาคาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ภาพลักษณ์	P
ธนาคารกรุงไทย	24	0.131	0.543
ธนาคารเอเซีย	28	- 0.092	0.640
ธนาคารไทยทนุ	29	0.156	0.420

จากตารางที่ 15 พบว่า อายุของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ ของธนาคารที่ได้รับ
ผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 : แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับ
ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ

ธนาคาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ภาพลักษณ์	P
ธนาคารกรุงไทย	24	0.044	0.840
ธนาคารเอเซีย	28	0.183	0.351
ธนาคารไทยทนุ	29	0.200	0.298

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของ
ธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 17 : แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการกับ
ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ

ธนาคาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ภาพลักษณ์	P
ธนาคารกรุงไทย	24	0.061	0.778
ธนาคารเอเซีย	28	0.204	0.297
ธนาคารไทยทนุ	29	0.260	0.192

จากตารางที่ 17 พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของ
ธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 : การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู

ตารางที่ 18 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย

	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ภาพลักษณ์ ธนาคารกรุงไทย	ค่า P
การเปิดรับข่าวสาร	343	0.0982	0.069

จากตารางที่ 18 การเปิดรับข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย

ตารางที่ 19 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับภาพลักษณ์ของธนาคารเอเซีย

	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ภาพลักษณ์ ธนาคารเอเซีย	ค่า P
การเปิดรับข่าวสาร	343	0.1745**	0.001

จากตารางที่ 19 การเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์ กับภาพลักษณ์ของธนาคารเอเซียเชิงบวก

ตารางที่ 20 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับภาพลักษณ์ของธนาคารไทยทูน

	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ภาพลักษณ์ ธนาคารไทยทูน	ค่า P
การเปิดรับข่าวสาร	343	0.1535**	0.004

จากตารางที่ 20 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ กับภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 : ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบจากแผน
ฟื้นฟูฯ ในสายตาของลูกค้าธนาคารมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 : แสดงผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบ
จากแผนฟื้นฟูฯ ในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคาร ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ธนาคารกรุงไทยในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคาร

ลูกค้าธนาคาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Sum of Square		Mean Square	F
			between groups	within groups		
ลูกค้ากรุงไทย	15	4.0600	1.841	12.118	0.368	0.739
ลูกค้าเอเชีย	5	3.6400			0.673	
ลูกค้าไทยทุน	4	4.2500				
รวม	24	3.9833				

2. ภาพลักษณ์ธนาคารเอเชียในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคาร

ลูกค้าธนาคาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Sum of Square		Mean Square	F
			between groups	within groups		
ลูกค้าเอเชีย	11	3.8545	2.578	11.529	0.322	0.531
ลูกค้ากรุงไทย	13	3.2846			0.607	
ลูกค้าไทยทุน	4	4.2500				
รวม	28	3.7963				

3. ภาพลักษณ์ธนาคารไทยทุนในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคาร

ลูกค้าธนาคาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Sum of Square		Mean Square	F
			between groups	within groups		
ลูกค้าไทยทุน	4	3.6000	5.442	9.731	0.453	0.746
ลูกค้าเอเชีย	8	3.4500			0.608	
ลูกค้ากรุงไทย	17	3.3706				
รวม	29	3.4735				

จากตารางที่ 21 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย ธนาคารเอเซีย และธนาคารไทยทนุ ในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคาร ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย